

ELEKTRAWEB HİZMET SEVİYESİ ANLAŞMASI (SLA)

1. Taraflar ve Amaç

İşbu Hizmet Seviyesi Anlaşması; **TALYA BİLİŞİM TİCARET VE SANAYİ A.Ş.** ("Hizmet Sağlayıcı") ile ("Müşteri") arasında, ElektraWeb bulut tabanlı otel ve kanal yönetim yazılımının sunulması, desteklenmesi ve hizmet seviyelerinin belirlenmesi amacıyla düzenlenmiştir.

Anlaşma, tarafların yazılı olarak kabul edeceği yeni bir sözleşmeyle değiştirilinceye kadar geçerlidir.

2. Hizmet Kapsamı

Hizmet Sağlayıcı aşağıdaki hizmetleri sunar:

- ElektraWeb yazılım hizmetinin hedeflenen aylık erişilebilirlik oranı: **%99,99**
- Program içi destek talep sistemi üzerinden **7/24 destek**
- Telefon, WhatsApp, e-posta ve çevrim içi görüşme araçlarıyla uzaktan destek
- Sistemin çalışma durumu ve güvenlik bildirimlerinin izlenmesi
- Planlı bakım ve önemli sistem değişikliklerinin müşteriye bildirilmesi
- Talep edilmesi hâlinde ücretli yerinde destek hizmeti

3. Müşterinin Sorumlulukları

Müşteri;

- Lisans ve hizmet bedellerini zamanında ödemek,
- Destek işlemleri sırasında gerekli bilgi, erişim ve yetkili personeli sağlamak,
- İnternet, yerel ağ, cihaz, işletim sistemi ve kendi kullandığı üçüncü taraf uygulamaların çalışır durumda olmasını sağlamakla yükümlüdür.

4. Destek Kanalları

Destek hizmetlerine aşağıdaki kanallardan ulaşılabilir:

- **Program içi destek talebi:** 7/24
- **WhatsApp:** +90 533 278 80 82 — Hafta içi 07.00–22.00
- **Çağrı Merkezi:** +90 850 777 0 444 — Hafta içi 08.00–18.00
- **Mesai dışı acil destek:** +90 532 111 0 999
- **E-posta:** Hafta içi 09.00–17.00

5. Yanıt ve Hedef Çözüm Süreleri

Talep Türü	Açıklama	İlk Yanıt	Hedef Çözüm
Kritik	ElektraWeb yazılımının tamamen kullanılamaması	Hemen	15 dakika
Yüksek	Temel fonksiyonlardan birinin çalışmaması	30 dakika	120 dakika
Genel	Temel işlemleri engellemeyen yazılım hataları	2 saat	1 hafta
Bilgi	Eğitim, kullanım veya bilgi talepleri	1 iş günü	1 hafta

Çözüm süreleri hedef süredir. Sorunun kapsamı, üçüncü taraf müdahalesi, müşteri tarafından bilgi veya erişim sağlanması ve teknik inceleme gereksinimi süreyi etkileyebilir.

6. Erişilebilirlik ve Hizmet Kredisi

ElektraWeb yazılım hizmetinin aylık erişilebilirlik hedefi **%99,99'dur**.

ElektraWeb yazılımından kaynaklanan ve aşağıdaki istisnalar dışında kalan erişim kayıplarında, gerçekleşen aylık erişilebilirlik oranının taahhüt edilen oranın altında kalması hâlinde müşteriye hizmet kredisi tanımlanabilir.

Hizmet kredisi hesaplaması:

Hizmet Kredisi = (%99,99 – Gerçekleşen Aylık Erişilebilirlik) × 10 × Aylık Lisans Bedeli

Hizmet kredisi nakit ödeme veya tazminat değildir. Gelecek dönem hizmet bedeline uygulanacak kullanım kredisidir ve hizmet seviyesi ihlaline ilişkin müşterinin talep edebileceği tek finansal telafi yöntemidir.

7. SLA Kapsamı Dışındaki Durumlar

Bu SLA yalnızca **doğrudan ElektraWeb yazılımından kaynaklanan ve Hizmet Sağlayıcının kontrolü altında bulunan sorunlar** için geçerlidir.

Aşağıdaki durumlar erişilebilirlik hesabına, çözüm süresi taahhütlerine ve hizmet kredisine dahil değildir:

- Microsoft Azure veya başka bir veri merkezi sağlayıcısından kaynaklanan sunucu, donanım, disk, veri merkezi veya altyapı arızaları
- İnternet servis sağlayıcıları, operatörler, DNS, domain, SSL, CDN, firewall, network, router veya iletişim altyapısından kaynaklanan sorunlar
- Elektrik kesintileri, telekomünikasyon arızaları ve genel internet erişim problemleri
- Bulut, hosting, veri tabanı, mesajlaşma, ödeme, kanal yöneticisi, OTA veya diğer üçüncü taraf servislerden kaynaklanan kesintiler
- Müşterinin bilgisayar, mobil cihazı, yerel ağı, internet bağlantısı, modem, güvenlik duvarı veya kullanıcı ayarlarından kaynaklanan sorunlar
- Müşteriye ait özel yazılımlar, entegrasyonlar veya üçüncü taraf uygulamalar
- Planlı bakım ve önceden bildirilen çalışmalar
- Müşterinin sözleşmeye aykırı, yetkisiz veya yasa dışı kullanımı

- Müşteri tarafından gerekli erişim, bilgi veya personelin sağlanmaması
- Siber saldırı, olağanüstü trafik, DDoS, genel güvenlik tehdidi veya Hizmet Sağlayıcının makul kontrolü dışındaki olaylar
- Doğal afet, savaş, salgın, kamu otoritesi kararı ve diğer mücbir sebep hâlleri
- Yazılımın kullanılabilir durumda olduğu ancak bazı işlemlerde geçici yavaşlama yaşandığı durumlar

ElektraWeb ekibi, kapsam dışındaki olaylarda çözümün sağlanması için gerekli teknik takibi ve koordinasyonu yürütür. Ancak üçüncü taraf sunucu, network, internet veya altyapı sağlayıcılarının müdahale ve çözüm sürelerinden sorumlu tutulamaz.

8. Güvenlik ve İzleme

ElektraWeb altyapısı, güvenlik açıkları ve servis performansı uygun izleme araçlarıyla takip edilir. Azure güvenlik hizmetleri, güvenlik duvarı, sistem uyarıları ve zafiyet tarama araçlarından elde edilen bildirimler doğrultusunda gerekli teknik çalışmalar gerçekleştirilir.

Hizmet Sağlayıcı, hizmet seviyelerini izlemek ve performansı değerlendirmek amacıyla gerekli ölçüm ve raporlama sistemlerini kullanır.

9. Yürürlük

İşbu SLA tarafların imzasıyla yürürlüğe girer.

Müşteri

Unvan:

Yetkili:

Tarih:

İmza:

Hizmet Sağlayıcı

TALYA BİLİŞİM TİCARET VE SANAYİ A.Ş.

Kemal Oral — CEO

Tarih:

İmza: